

**PENGARUH KUALITAS PRODUK JASA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPERASI PEDAGANG
PASAR KRAMAT JATI JAKARTA TIMUR**

**SYAIFUL ARIFIN
8105097446**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Mendapatkan
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KONSENTRASI PENDIDIKAN EKONOMI KOPERASI
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

***THE INFLUENCE PRODUCT QUALITY OF SERVICES
TOWARD CUSTOMER SATISFACTION KOPERASI
PEDAGANG PASAR KRAMAT JATI EAST JAKARTA***

**SYAIFUL ARIFIN
8105097446**



Skripsi is Written as Part of Bachelor Degree in **Education** Accomplishment

**STUDY PROGRAM OF ECONOMIC EDUCATION
CONCENTRATION IN ECONOMIC COOPERATION
DEPARTEMENT OF ECONOMIC AND ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMIC
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

ABSTRAK

SYAIFUL ARIFIN. *Pengaruh Kualitas Produk Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Koperasi Pedagang Pasar Kramat Jati, Jakarta Timur.* Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi, Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, April 2014.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kualitas produk jasa terhadap kepuasan pelanggan pada koperasi pedagang pasar kramat jati, Jakarta Timur. Metode dalam penelitian ini adalah metode survei. Data kualitas produk jasa diambil dari hasil kuesioner yang telah dilakukan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik acak sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari KOPPAS Kramat Jati berjumlah 85 orang. Penentuan sampel dengan menggunakan tabel dari Isaac dan Michael dengan α 5% sebanyak 68 pelanggan. Sebelumnya dilakukan uji coba instrumen pada nasabah KOPPAS yang memiliki karakteristik serupa dengan tempat penelitian sebanyak 30 responden. Sebanyak 25 butir pernyataan yang valid dari 31 butir pernyataan variabel X dan 23 butir pernyataan dari 27 butir pernyataan variabel Y. Setelah dilakukan pengolahan data didapat persamaan regresi dalam penelitian ini adalah $\hat{Y} = 50,864 + 0,44X$. Hasil uji koefisien korelasi dengan menggunakan *product moment* dari *Pearson* diperoleh nilai $r_{xy} = 0,573$. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif kualitas produk jasa terhadap kepuasan pelanggan. Koperasi Pedagang Pasar Kramat Jati Jakarta Timur. Dari perhitungan uji-t didapat $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $(5,69 > 1,67)$ yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel X kualitas produk jasa terhadap variabel Y kepuasan pelanggan Koperasi Pedagang Pasar Kramat Jati Jakarta Timur. Dari hasil perhitungan diperoleh koefisien determinasi 32,88% sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Y kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel X kualitas produk jasa. Jadi disimpulkan penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk jasa dengan kepuasan pelanggan Koperasi Pedagang Pasar Kramat Jati Jakarta Timur.

ABSTRACT

SYAIFUL ARIFIN. *The Influence Product Quality Of Services Toward Customer Satisfaction Koperasi Pedagang Pasar Kramat Jati , East Jakarta.* Skripsi Study Program of Economic, Cooperation Concentration of Economic Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, April 2014.

This research aims to determine how much influence the product quality of services to customer satisfaction in Koperasi Pedagang Pasar Kramat Jati Jakarta Timur. The method in this study is survey. Data product quality of services drawn from the results of a questionnaire. The sampling technique used simple random technique. The population in this study is a customer of Koppas Kramat Jati numbered 85 people. The samples by using a table of Isaac and Michael with α 5 % as much as 68 customers .






Regression equation in this study is $Y = 50.864 + 0.44 X$. Test results using a correlation coefficient of Pearson product moment values obtained $r_{xy} = 0.573$. This means there is a positive influence of product quality service on customer satisfaction Koperasi pedagang Pasar Kramat Jati, Jakarta Timur. From the calculation of the t-test obtained $t_{count} > t_{table}$, namely (5.69 > 1.67), which showed a significant influence of the variable X product quality of services to customer satisfaction Y Koperasi Pedagang Pasar Kramat Jati , East Jakarta. From the calculation of the coefficient of determination obtained 32.88 % so that it can be said that the variable Y customer satisfaction is influenced by variables X product quality services. It can be concluded this research shows that the product quality of service have positive and significant influence on the customer satisfaction of Koperasi Pedagang Pasar Kramat jati.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana, E.S., M.Bus.
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Siti Nurjanah, S.E., M.Si.</u> NIP. 19720114 199802 2 001	Ketua		26 Mei 2014
2. <u>Karuniana Dianta, AS, S.IP., M.E.</u> NIP. 19800924 200812 1 002	Sekretaris		26 Mei 2014
3. <u>Dr. I Ketut R Sudiarditha, M.Si.</u> NIP. 19560207 198602 1 001	Penguji Ahli		23 Mei 2014
4. <u>Dra. Endang Sri Rahayu, M.Pd.</u> NIP. 19530320 198203 2 001	Pembimbing I		22 Mei 2014
5. <u>Dr. Saparuddin M., S.E., M. Si.</u> NIP. 19770115 200501 1 001	Pembimbing II		22 Mei 2014

Tanggal Lulus: 20 Mei 2014



PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikamudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Mei 2014

Yang Membuat Pernyataan



METERAI
TEMPEL
PENGEMBALAN KE DAFTAR
150,-
65080ABF165367653
PENGALIHAN KE DAFTAR
6000
Syaiful Arifin
NIM. 8105097446

LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya ini ku persembahkan untuk ibu yang telah melahirkan ku ke dunia yang indah ini dan ayah ku. Terima kasih untuk semua kasih sayang kalian. Perjuangan kalian tidak akan pernah sia-sia.

Moto :

Berpikir positif jauh lebih baik dibandingkan memikirkan hal negatif yang belum pernah terjadi.

Doa senjata orang beriman tiangnya agama serta cahaya langit dan bumi.

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (Q.S Al-Insyirah : 5-8)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur senantiasa peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan, kekuatan dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Koperasi Pedagang Pasar Kramat Jati Jakarta Timur” ini dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai bagian dalam alah satu syarat dalam mencapai jenjang Sarjana Pendidikan, Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi Administrasi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti mendapat bimbingan, saran, kritikkan dan berbagai dukungan baik moril maupun materil dari semua pihak. Maka, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Endang Sri Rahayu, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak berperan dalam memberikan bimbingan, masukan, dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Saparudin SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak berperan dalam memberikan bimbingan, masukan, dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Karuniana Dianta A. Sebayang, S.IP, ME selaku Koordinator Pendidikan Ekonomi Koperasi.
4. Dr. Siti Nurjanah, M.Si. sebagai Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi.

5. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M,Si sebagai Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi.
6. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
7. Seluruh Dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi terutama Dosen Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi yang telah mendidik peneliti dengan penuh ketulusan.
8. Orang tua yang telah memberikan dukungan materil dan moril
9. Ibu Wahyuni, selaku Ketua Koperasi Pedagang Pasar Kramat Jati, Jakarta Timur telah memberikan penelitian.
10. Semua teman ekonomi koperasi non reguler 2009 yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.

Semua pihak yang telah ikut berpartisipasi dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT melimpahkan pahala kepada semua atas keikhlasan dan bantuannya. Akhirnya, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik untuk peneliti sendiri maupun untuk pembaca.

Jakarta, April 2014

Peneliti